



PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS
ADVOCACIA GERAL DO MUNICÍPIO

LEI Nº 1047, de 06 de agosto de 2001.

“Estabelece normas às agências bancárias, no âmbito do Município, a prestar atendimento eficiente, ágil e satisfatório aos seus usuários e dá outras providências.

Faço saber que a CÂMARA MUNICIPAL DE PALMAS, aprovou, a Prefeita Municipal, nos termos do parágrafo único do artigo 47 da Lei Orgânica Municipal, nos termos do inciso IV do artigo 23 da mesma lei, promulgo a seguinte Lei:

~~**Art. 1º** Ficam as agências bancárias, estabelecidas no Município de Palmas, obrigadas a manter um atendimento eficiente, ágil e satisfatório aos seus clientes e usuários, de conformidade com o que dispõe os artigos 6º, 14 e 37 do Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990).~~

Art. 1º Ficam as agências bancárias, estabelecidas no Município de Palmas, obrigadas a manter um atendimento eficiente, ágil e satisfatório aos seus clientes e usuários, de conformidade com o que dispõe os artigos 6º, 14 e 33 do Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990). [\(Redação dada pela Lei nº 1099, de 2002\).](#)

Art. 2º Durante o expediente bancário, a existência de guichês, identificados como caixas de atendimento, sem a presença de funcionários para o atendimento público, será considerada como propaganda enganosa, prevista no artigo 37, § 1º, da Lei n.º 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

Art. 3º Na ausência de informação clara por parte das instituições bancárias, constante em compromisso público, devidamente registrado, ou no contrato de prestação de serviços, acerca do tempo para atendimento em guichês, conforme preceitua o art. 39, inciso XII, da Lei Federal 8.078/90 (CDC), entende-se como tempo satisfatório para atendimento: [\(Redação dada pela Lei nº 1099, de 2002\).](#)

- I – até 20 (vinte) minutos em dias normais;
- II – até 30(trinta) minutos em véspera de/ou após feriados prolongados;
- ~~III – até 30 (trinta) minutos nos dias de pagamento dos funcionários públicos, Municipais, Estaduais e Federais.~~
- III – REVOGADO (Redação dada pela Lei nº 1275)



PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS ADVOCACIA GERAL DO MUNICÍPIO

Art. 4º Todas as agências bancárias e Postos de Atendimento Bancários, sediadas no Município de Palmas deverão manter o quantitativo de guichês existentes atualmente, não podendo desativa-los por parte da direção ou gerência, em razão do advento da presente Lei.

~~**Art. 5º** Os estabelecimentos bancários deverão manter no seu interior, à disposição dos usuários: água potável e banheiros devidamente identificados como “masculino” e “femenino”, com medida proporcional ao tamanho da agência e do fluxo de atendimento, exceção apenas para os Postos de Atendimento Bancários (PABs).~~

Art. 5º Os estabelecimentos bancários deverão manter no seu interior, à disposição dos usuários: água potável, poltrona com assentos individuais e banheiros devidamente identificados como “masculino” e “feminino”, com medida proporcional ao tamanho da agência e do fluxo de atendimento, exceção apenas para os Postos de Atendimento Bancários (PABs). [\(Redação dada pela Lei nº 1099, de 2002\).](#)

~~**Art. 6º** As agências bancárias deverão manter caixas especiais para atendimento das empresas ou usuários com valores de alta monta para depósito ou com mais de 05(cinco) documentos a serem autenticados, como também “caixas rápido”, para atendimento daqueles que portarem um único documento.~~

Art; 6º. REVOGADO : [\(Redação dada pela Lei nº 1099, de 2002\).](#)

Art. 7º É obrigatória a colocação, na entrada principal, de uma Tabela contendo os serviços oferecidos e os valores das taxas cobradas, esta em tamanho grande e de fácil visualização.

Art. 8º Será obrigatória a microfilmagens o momento da abertura e da autenticação dos envelopes relativos ao depósitos efetuados através do **caixa auto- atendimento**, tendo em vista as inúmeras reclamações dos usuários, registradas junto ao **PROCON e Promotoria de Defesa do Consumidor**, desta Capital, que alegam valores divergentes.

Art. 9º O não cumprimento das disposições desta Lei sujeitará ao infrator às seguintes punições:

- I – advertência na 1ª ocorrência;
- II – multa de 470(quatrocentos e setenta) UFIRs (Unidade Fiscal de Referência), até a 5ª reincidência, por cada auto de infração registrado;
- ~~III – suspensão do Alvará de Funcionamento, na verificação da 6ª reincidência.~~

III – REVOGADO [\(Redação dada pela Lei nº 1275, de 2004\).](#)



PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS ADVOCACIA GERAL DO MUNICÍPIO

Parágrafo único. As multas por infrações, quando aplicadas pelo PROCON, serão fixadas de acordo com o art. 57 e parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor, com variação de 200 a 3 (três) milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (UFIR), seguindo o seu rito processual próprio, sem necessidade de seu encaminhamento à Advocacia Geral do Município. [\(Redação dada pela Lei nº 1099, de 2002\).](#)

~~**Art. 10.** Qualquer usuário que se sentir prejudicado, poderá registrar ocorrência junto ao PROCON, Promotoria de Defesa do Consumidor, do Ministério Público Estadual ou na Delegacia de Polícia Civil, devendo ser acompanhado de pelo menos duas testemunhas.~~

Art. 10. Qualquer usuário que se sentir prejudicado, poderá registrar ocorrência junto ao PROCON, Delegacias de Polícia ou junto à Agência Municipal de Desenvolvimento Urbano. [\(Redação dada pela Lei nº 1099, de 2002\).](#)

Parágrafo único. Após formalizada a ocorrência, junto aos órgãos de que trata o artigo anterior, será dado o direito de defesa ao banco autuado ou denunciado, encaminhando em seguida o processo à Advocacia Geral do Município, que adotará as medidas definidas no artigo 9º.

Art. 11. Fica a Agência Municipal de Desenvolvimento Urbano com a competência de fiscalizar o cumprimento do disposto na presente Lei, mantendo diariamente a escalação de pelo menos um fiscal, com poder de polícia, para emissão do respectivo auto de infração.

Parágrafo único. O auto de infração deverá conter as assinaturas do Fiscal, de duas testemunhas e do representante do banco autuado. Caso o banco se recuse assinar o auto, o fiscal deverá fazer constar esta observação.

~~**Art. 12.** Os recursos arrecadados, advindos com a aplicação das penalidades previstas na presente Lei, serão destinados às obras assistenciais aos idosos e deficientes, mantidos pelo Poder Público Municipal ou entidades particulares reconhecidas como de utilidade pública.~~

Art. 12. Os recursos arrecadados, advindos com a aplicação das penalidades previstas na presente Lei, serão destinadas ao Fundo Estadual de Direitos Difusos, com conta no Banco do Brasil, administrado pelo Secretaria de Justiça do Estado do Tocantins, até posterior criação de fundo equivalente, com a implantação do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor, de acordo com o que preceitua o art. 57 do CDC – Código de Defesa do Consumidor. . [\(Redação dada pela Lei nº 1099, de 2002\).](#)



PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS
ADVOCACIA GERAL DO MUNICÍPIO

Art. 13. As agências bancárias tem o prazo de 90(noventa) dias, a contar da data da publicação desta Lei, para adaptarem-se às suas disposições.

Art. 14. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrario.

CÂMARA MUNICIPAL DE PALMAS, aos 6 dias do mês de agosto de 2001. 13º ano da criação de Palmas.

Ver. EDUARDO GOMES
Presidente